

# 北京童年一课助学发展中心

## 服务承诺制度

### 第一章 总则

**第一条** 为进一步加强和规范北京童年一课助学发展中心（下称“童年一课”）服务承诺制度，向社会承诺服务内容和方式，增加童年一课的社会服务透明度，提高童年一课的服务质量，提升公益社会形象，避免造成不良影响。结合童年一课实际，特制定本制度。

**第二条** 严格遵守《民办非企业单位登记管理暂行条例》，中华人民共和国其它法律法规。依照核准的章程开展活动，自觉接受业务主管部门、登记管理机关的管理和社会各界的监督、遵纪守法、遵章守纪，对违诺作出处理或处罚并向社会公开，接受公众监督。

### 第二章 服务原则

**第三条 以人为本。**尊重每位服务对象的需求和意见，提供个性化的服务，努力满足不同需求。

**第四条 务实高效。**严格执行国家相关的法规和政策，不断优化服务流程，提高办事效率和服务质量。

**第五条 诚信守诺。**童年一课就财务管理、项目管理等方面制定了严格的制度，确保项目的资金落实在公益需要的实处。对合作单位、服务对象的工作，承诺真诚对待，以专业、科学的方式来提供服务，以良好的工作作风与服务态度提供服务，不断提升服务水平。

**第六条 非营利性。**本机构不以营利为目的，不追求投资的经济回报。不得损害国家利益、社会公共利益以及其他社会组织和公民的合法利益，不得违背社会道德风尚，不得从事营利性经营活动。

**第七条 廉洁自律。**透明公开本机构财务情况，通过年度公示制度等形式公开，杜绝以童年一课名义谋取个人私利。

**第八条 公平公正。**在服务工作中遵守公开、公平、公正的原则,以提高服务水平、效率和公众满意程度为目标,各项工作要自觉接受社会和公众的监督;对服务对象一视同仁,杜绝偏袒或歧视现象发生。

### 第三章 服务承诺

**第九条** 全体员工若违反服务承诺制度及机构各项管理制度,一经查实视情况予以处分,轻者进行批评教育,严重者予以开除。

**第十条** 全体员工被举报或被新闻媒体曝光有违反机构相关规章制度的,经查证属实,给予违纪处分,情节严重者予以开除。

**第十一条** 违反机构规章制度,以权谋私的,坚决予以辞退,构成犯罪的,交由公安机关依法追究其刑事责任。

**第十二条** 机构向社会公开服务承诺,并接受业务主管单位和相关部门的监督。

### 第四章 主要内容

**第十四条** 严格按照国家法律法规和《民办非企业单位登记管理暂行条例》等有关规定、政策各项要求及童年一课业务范围办理相关业务。

**第十五条** 按照童年一课《项目管理制度》要求,向服务对象提供符合公益性、可行性、时效性和持续性的项目服务内容。服务过程做好项目的日常管理、检查验收、定期汇报,确保项目有序推进。

**第十六条** 注重服务时效与质量。在提供社会服务的过程中,经办人员需注重服务的效率和质量,用科学的方式、专业的技能为服务对象提供服务,注重社会效益,切实服务好社会组织和社会公众。

**第十七条** 总结和流业内同行在服务和管理方面的先进经验,改善不当的服务管理模式,建立高效的服务管理制度。

**第十八条** 做好单位品牌项目，提供优质社会服务；协助行政机关进行全行业的管理工作，针对社会组织发展方针、政策及行业发展规划提出可行性建议，促进公益行业的全面、和谐、可持续发展。

## 第五章 投诉与反馈机制

**第十九条** 服务信息主要通过童年一课官方网站及微信公众号等自媒体平台发布。

**第二十条** 设立投诉与建议渠道。收集并认真对待每一条反馈，及时改进服务不足之处。

**第二十一条** 机构工作人员将定期、不定期地走访合作单位、服务对象，了解掌握合作单位、服务对象的情况，听取合作单位、服务对象的反馈建议。

**第二十二条** 每个项目周期，机构通过向服务对象发放反馈表单的形式了解服务情况及服务满意度。

**第二十三条** 服务对象可以通过机构微信公众号，机构官方邮箱等形式，反映需要帮助解决的问题和事务咨询，也可以通过上述方式进行投诉。

**第二十四条** 定期公布执行情况。通过网站、公众号等平台，机构定期向社会公布服务承诺的执行情况和改进措施。

**第二十五条** 实行首问负责制。服务对象到访、咨询、投诉、举报等有关事项时，首位接待或受理的工作人员应承担解答、办理、转交或引导责任的制度。首位接待的工作人员对属于本岗位业务工作范围内的，应予明确答复；非本岗位业务工作范围外的，负责引导到位，并转交给明确的岗位负责人。

**第二十六条** 定期公布执行情况。通过网站、公众号等平台，机构定期向社会公布服务承诺的执行情况和改进措施。

## 第六章 附则

**第二十七条** 本制度及其附件解释权属北京童年一课助学发展中心。经 2018 年 7 月 18 日第一届理事会第二次会议表决通过，自 2018 年 7 月 18 日起施行。